

label école

L'école e-commerce par Label Emmaüs

FORMATIONS E-COMMERCE INCLUSIVES

FORMATIONS 100% GRATUITES
SANS PRÉREQUIS

www.labelecole.fr



Action financée par :



SOMMAIRE

L'ÉDITO	_____	1
LE PUBLIC	_____	2
LE SECTEUR	_____	3
LES FORMATIONS	_____	4 - 8
LES SUITES DE PARCOURS	_____	9
LA PROMO 2019	_____	10
LES PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION	_____	11
INFOS PRATIQUES	_____	12

L'ÉDITO

Première marketplace solidaire, Label Emmaüs souhaite porter sur le web la promesse du mouvement fondé il y a 70 ans par l'abbé Pierre :

Une deuxième vie pour les objets, une seconde chance pour les hommes, et un bel avenir pour la planète !

Lancée il y a 3 ans sous forme de coopérative, Label Emmaüs est le canal de vente en ligne pour l'ensemble du réseau Emmaüs, également ouvert à toutes les structures relevant de l'Économie Sociale et Solidaire. La boutique en ligne propose aujourd'hui un catalogue composé de 900 000 produits d'occasion, de créations et d'artisanat équitable, sur tous les univers de la maison, la mode, la culture ou encore l'high tech reconditionné. Tous les produits sont mis en ligne par des personnes en situation d'exclusion, formées à gérer une boutique en ligne de A à Z, du shooting produit à la gestion d'un back office, en passant par la préparation de commande et le service client.

Confortés par le taux de satisfaction remonté par les clients (9 sur 10 recommandent le site à leur entourage), alors que nous n'avions au préalable aucune expérience de la vente en ligne, nous avons acquis l'intime conviction que le secteur du numérique, et plus particulièrement celui du e-commerce, offre un réel potentiel d'insertion pour les publics éloignés de l'emploi, sans qualification particulière mais avec une réelle appétence pour le digital et beaucoup de motivation.

Afin de construire des passerelles solides vers l'emploi pour ce public, nous avons décidé d'aller plus loin, en créant Label École, une école e-commerce inclusive. Grâce au soutien de la Grande École du Numérique et de la Fondation de France, Label École a accueilli en 2019, une première promotion 16 apprenants, 8 femmes et 8 hommes, tous éloignés de l'emploi, issus ou non du mouvement Emmaüs, pour 3 mois de formation gratuite suivis d'une période de 2 mois de stage dans des entreprises partenaires. Ces dernières (Mano Mano, Prestashop, Webhelp...) ont été nombreuses à s'engager à nos côtés, en permettant notamment à une vingtaine de leurs salariés d'être formateurs bénévoles. Thierry Petit, fondateur de Showroomprivé a également été le parrain de cette première promotion.

Et l'aventure va continuer et fortement se développer en 2020, grâce au soutien de la Région IDF, dans le cadre du Plan Investissement Compétences, avec l'objectif d'organiser 8 nouvelles promotions et accueillir plus de 100 apprenants ! En plus de la formation d'Animateur e-commerce, proposant un parcours généraliste pour découvrir tous les métiers de ce secteur, nous créerons également une formation en entreprise, axée sur un métier spécifique, particulièrement en tension. Enfin, nous associerons à ces formations qualifiantes de 3 à 5 mois, des sas d'orientation et préqualification, sur un mois, pour des publics plus éloignés de l'emploi, en association avec Emmaüs Connect pour l'apprentissage des savoirs numérique de base.

De nouvelles formules et partenaires, avec toujours le même objectif : créer des passerelles vers un secteur porteur pour renforcer l'insertion professionnelle de personnes en situation d'exclusion !



Maud Sarda

Co-fondatrice Label Emmaüs

LE PUBLIC

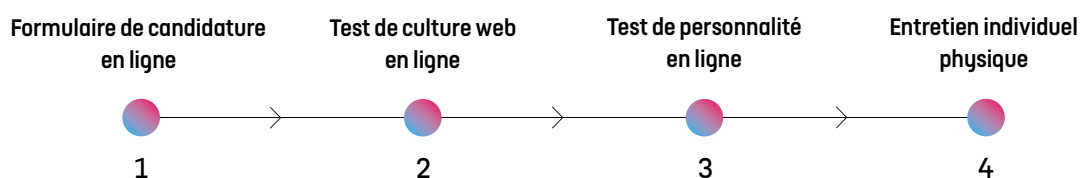
A l'image de tous les membres du mouvement Emmaüs, Label École s'engage dans la lutte contre toutes les formes d'exclusion.

En proposant des formations entièrement gratuites, nous souhaitons accompagner vers l'emploi des personnes rencontrant de réelles difficultés d'insertion professionnelle: chômeurs de longue durée, jeunes décrocheurs, public issu des zones prioritaires, réfugiés, bénéficiaires du RSA, personnes avec une reconnaissance travailleur handicapé.

L'expérience des communautés Emmaüs nous montre la force du collectif pour soutenir les individus dans leurs parcours de vie, grâce à l'accueil inconditionnel et la rencontre entre personnes de tous horizons. La mixité est une valeur fondamentale pour notre école, qui souhaite accueillir autant de femmes que d'hommes, toutes générations et origines confondues.

Chaque promotion de nos différentes formations est composée d'un maximum de 10 apprenants pour les SAS, 15 apprenants pour les formations en entreprise et 20 apprenants pour les formations Animateur E-commerce. Le nombre de places disponibles étant limité, nous sommes particulièrement sensibles à la motivation et l'appétence pour le digital, que les candidats expriment, mais aussi, le projet professionnel de chacun tout en restant vigilant à la cohésion globale du groupe que nous formons.

LE PROCESSUS DE RECRUTEMENT



LE SECTEUR

Le e-commerce est un secteur très dynamique pour l'emploi. Aujourd'hui, 182 000 sites marchands sont actifs en France, 54% des sites leaders du marché prévoient une augmentation de leurs effectifs en 2019 et 24% du côté des TPE/PME. Pour le secteur du numérique cela représente plus de 50 000 postes et ce sera 191 000 postes d'ici 2022.

Pour répondre d'une part aux besoins des TPE/PME, dont l'activité de vente en ligne n'est pas encore très développée, nous avons imaginé un programme généraliste, regroupant l'ensemble des aspects du e-commerce : de la gestion de projet au webmarketing, en passant par le développement informatique, le design graphique, ou encore la logistique, nous souhaitons former de véritables "couteaux suisses" du e-commerce, capable d'une grande polyvalence et autonomie.

Pour répondre d'autre part aux besoins des entreprises du e-commerce, souvent à la recherche d'expertises spécifiques (webmarketer, e-merchandiser, développeur, graphiste...), notre école propose des formations courtes avec un programme spécialement conçu pour répondre aux besoins précis d'un métier du secteur du e-commerce.

LES SITES LEADERS

63%

des sites ont augmenté leurs effectifs en 2018¹

54%

prévoient une augmentation de leurs effectifs en 2019¹

TPE / PME

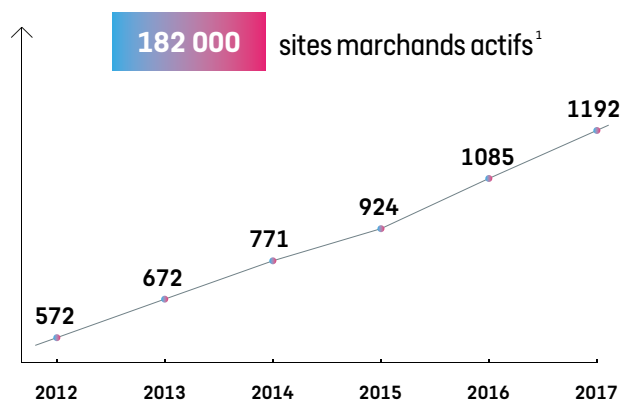
18%

des e-marchands ont recruté au moins un salarié en 2018¹

24%

prévoient le recrutement d'au moins un salarié en 2019¹

E-MARCHANDS²

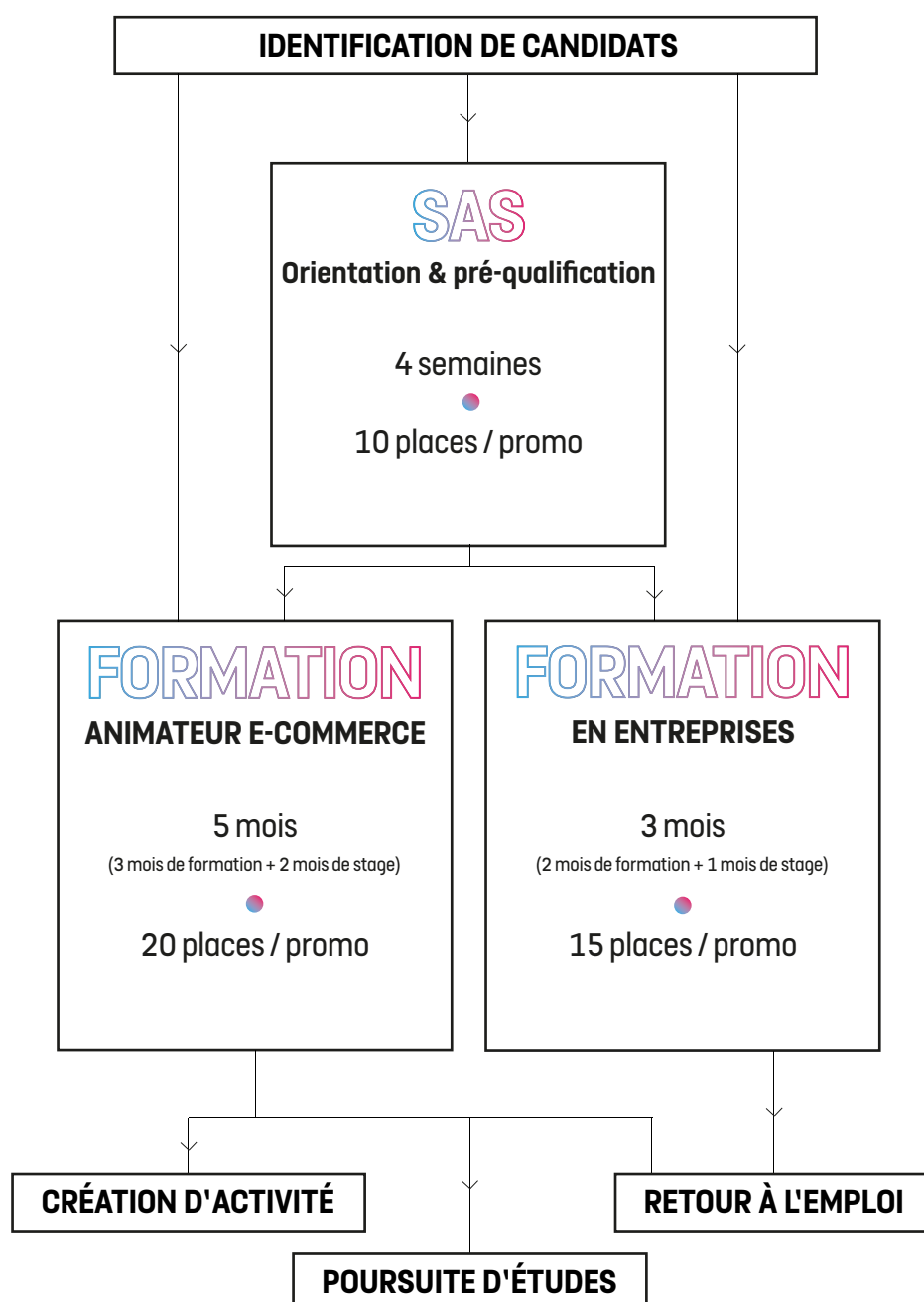


¹ FEVAD - Les chiffres clés 2019

² Indices annuels base 100

LES FORMATIONS

Suite au lancement de la 1ère promotion de la formation Animateur E-commerce, nous avons, d'une part, constaté que lors de la phase de recrutement nous avons dû refuser un grand nombre de personnes pourtant motivées car elles manquaient de maîtrise de l'outil numérique et que leur projet professionnel n'était pas clairement défini. D'autre part, nous avons eu de multiples retours d'entreprises soutenant notre initiative et désirant développer avec nous un format complémentaire leur permettant de répondre rapidement à leurs besoins de recrutement sur des postes précis. C'est pourquoi, dès 2020, Label École va proposer trois différentes formations répondant à tout type de profil et projet professionnel.



SAS D'ORIENTATION & DE PRÉ-QUALIFICATION

Avec l'ambition de certifier le socle de compétences numériques nécessaire à la vie privée et sociale, l'insertion et la vie professionnelle ainsi qu'à la poursuite des apprentissages des métiers du domaine numérique et spécifiquement du e-commerce, nous avons mis en place la formation SAS : Découvrir l'écosystème e-commerce et acquérir des compétences numériques fondamentales.

Cette formation vise plus particulièrement à la sécurisation des parcours par une insertion professionnelle durable. Nous souhaitons qu'au minimum 70% des apprenants de cette formation poursuivent leur parcours vers une formation longue au sein de Label École ou vers une autre formation qualifiante. Il s'agit d'une formation transverse sans lien direct avec un type d'emploi précis mis à part le e-commerce et le numérique plus largement.

Les SAS s'organisent autour de 4 modules de 35h dont les objectifs principaux sont les suivant:

○ Reprendre confiance en soi

Ce module est organisé sous forme d'ateliers sur différents thèmes animés par un coach professionnel. Les thèmes choisis sont : Apprendre à s'affirmer, prendre la parole en public, gérer efficacement son temps, gérer ses émotions et communiquer à l'écrit.

○ Découvrir l'écosystème du e-commerce

Ce module est organisé sous forme de visites en entreprises, de rencontres avec des professionnels du secteur et des ateliers pour développer sa culture e-commerce, comprendre la chaîne de commerce en ligne ou encore créer une fiche produit. Pour ce module, les partenaires sollicités sont les entreprises du secteur et leurs salariés qui sont formateurs bénévoles.

○ Assimiler les principes de bases du digital

Ce module est co-construit avec Emmaüs Connect, acteur incontournable de l'inclusion numérique. Il est divisé en trois niveaux :

Débutant : Découvrir mon ordinateur - Utiliser la souris et le clavier - Me repérer sur le bureau Windows - Mise en pratique guidée et évaluation des compétences.

Intermédiaire : Faire une recherche sur internet - Naviguer sur internet - Se repérer dans sa boîte mail et envoyer un e-mail - Organiser ses fichiers et créer des dossiers.

Avancé : Utiliser un logiciel de traitement de texte - Envoyer une pièce jointe - Remplir un formulaire en ligne - Appliquer des règles de sécurité en ligne - Utiliser des périphériques - Mise en pratique guidée et évaluation des compétences.

○ Choisir sa voie professionnelle

Ce dernier module consiste en des entretiens individuels pour chaque apprenant avec un conseiller d'orientation. Les apprenants passent aussi des tests psychotechnique et remplissent des questionnaires « entreprise ».

À la fin de ce SAS, le bénéficiaire aura repris confiance en lui, assimilé les principes du numérique, construit son projet professionnel, acquis les compétences de bases en informatique (utiliser un ordinateur et ses périphériques, faire une recherche et naviguer sur internet, gérer sa boîte mail et envoyer des emails avec pièces jointes, utiliser un logiciel de traitement de texte et les fonctions de bases d'un tableur, appliquer les règles de sécurité en ligne). Cette liste d'objectifs est non exhaustive et pourra être amenée à évoluer en fonction du niveau des apprenants de chaque promotion.

FORMATION ANIMATEUR E-COMMERCE

Dans le but de délivrer une formation certifiante dès 2020, notre programme correspond dans son contenu au titre RNCP "Animateur E-commerce" de niveau 2 (code RNCP: 28129), soit une équivalence de niveau bac +3/+4.

○ Animation de la politique de commercialisation en ligne

- Culture générale Web et fondamentaux e-commerce
- Stratégie Webmarketing
- KPI / Analytics (analyse, indicateurs)
- Comportement du cyberacheteur / culture client

○ Animation des communautés et des ventes en ligne

- Concevoir et administrer un emailing
- Animer une communauté / réseaux sociaux
- Facebook Ads
- Gestion d'une boutique Woocommerce/E-merchandising
- Organiser sa veille sur internet

○ Optimisation du référencement du site e-commerce

- Référencement naturel
- Référencement payant / Google Ads
- Organiser sa veille sur internet

○ Rédaction et production de contenus pour le web

- Savoir écrire pour le web
- WordPress : site et blog
- Principes de la communication visuelle
- Gestion de l'image sur le Web

○ Pilotage de projet e-commerce

- Cahier des charges d'un projet e-commerce
- Marketing mobile
- Supply Chain
- Droit de l'e-commerce

○ Développement des soft skills, compétences comportementales

- Gérer ces émotions
- Rédiger un CV & une lettre de motivation
- S'exprimer en public
- Réussir un entretien

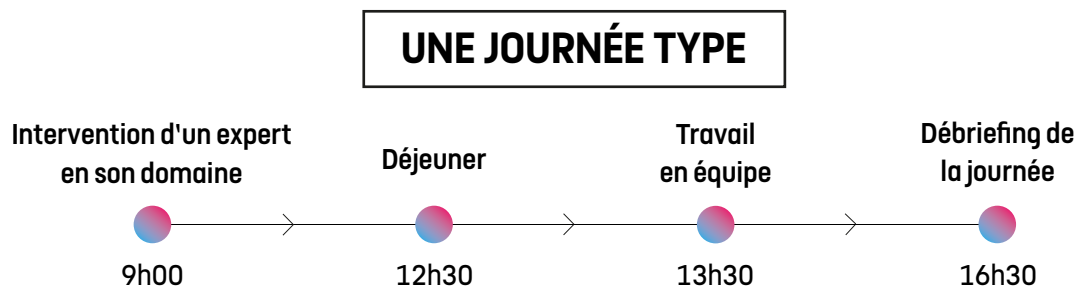
L'équipe pédagogique de Label École a développé une méthode d'apprentissage tournée vers la pédagogie active, c'est-à-dire «apprendre en faisant». Il s'agit d'impliquer l'apprenant dans des situations réelles pour qu'il puisse utiliser ses compétences et les faire évoluer au cours de la formation.

Un élément important de la pédagogie active est la notion de projet. Dans cette acception, le terme projet désigne la conception, la prévision d'une démarche selon laquelle l'esprit doit déployer une activité véritable en vue d'une fin précise.

Dans ce sens, les apprenants forment trois mini-agences et chacune travaille sur un projet réel à impact comprenant la création d'un site e-commerce et d'une stratégie digitale.

Pour chaque séquence de formation, un professionnel du e-commerce, salarié d'une entreprise partenaire ou expert métier indépendant, intervient, d'abord, pour présenter son parcours et les particularités de son métier, puis, dispense un cours en prenant en compte les spécificités de chacun des trois projets concrets sur lesquels travaillent les apprenants.

Ensuite, une séquence d'atelier en groupe est organisée pour poursuivre l'apprentissage et mettre en pratique les connaissances acquises avec le professionnel. Durant ces ateliers, chaque groupe est aiguillé par un chef de projet, venant du secteur du digital qui a pour tâche d'insuffler une dynamique de groupe et de plonger chaque apprenant dans un contexte de travail similaire à celui d'une agence web.



En parallèle des cours techniques, des séances de développement personnel sont animées de façon hebdomadaire par une coach professionnelle. Ces séances ont pour objectif de développer les softs skills de chacun. Les softs skills sont des compétences comportementales telles que la gestion du stress, l'affirmation de soi, la communication écrite et orale. Des qualités, aujourd'hui, indispensables aux yeux des recruteurs. Membre du mouvement Emmaüs, Label École porte également une attention particulière à l'accompagnement social des apprenants pour lever les éventuels freins à l'emploi (mobilité, logement, etc.).

Enfin, pour rendre les apprenants acteurs de leur apprentissage, une plateforme de e-learning, regroupant l'ensemble des supports de cours, mais aussi d'autres ressources (MOOC, tutoriels, livres, articles etc.) pour approfondir les compétences vues en cours, est mise à disposition des apprenants.

Consécutivement à la formation, les apprenants auront une période de stage de 2 mois obligatoire, nous apportons notre appui pour identifier des entreprises et associations partenaires.

LES ENTREPRISES PARTENAIRES



FORMATION EN ENTREPRISE

Cette formation est un plus courte que la formation animateur e-commerce et vise un métier spécifique. Elle se décline en fonction des besoins exprimés par les entreprises du secteur. Les apprenants commencent cette formation par un tronc commun qui reprend une partie des modules de la formation généraliste puis ils suivent ensuite des modules spécifiques au métier pour lequel ils seront recrutés. En 2020, les métiers visés seront entre autres Opérateur en call-center, Community Manager ou encore Préparateur en logistique.

○ Tronc commun

Introduction & culture e-commerce | Ecosystème e-commerce | Economie sociale & solidaire | Interventions & visites.

○ Spécialisation métier

La spécialisation métier comprend des modules comme l'apprentissage à l'utilisation des outils utilisés par les entreprises.

○ Développement des soft skills, compétences comportementales

Apprendre à s'affirmer | Prendre la parole en public, Gérer efficacement son temps | Gérer ses émotions | Communiquer à l'écrit.

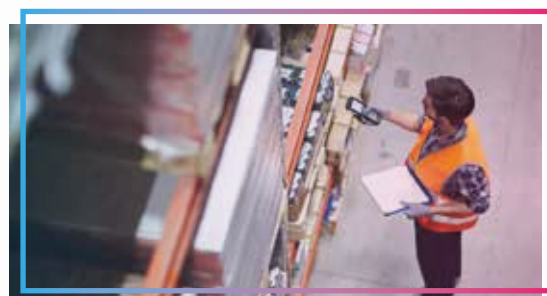
Un accompagnement individuel sera mis en place afin de maximiser les chances d'intégration de chaque apprenant au sein de l'entreprise partenaire. Dans ce sens des rendez-vous individuels seront organisés pendant la formation avec le responsable de formation et un responsable RH de l'entreprise partenaire.

Les entreprises partenaires sont impliquées à chaque étape de cette formation de la construction des modules de spécialisation métiers au recrutement des apprenants. Elles peuvent accueillir une partie de la formation dans leurs locaux et leurs salariés peuvent être formateurs.

Enfin, les apprenants des formations entreprises bénéficieront également d'une plateforme de e-learning regroupant l'ensemble des supports de cours, mais aussi l'ensemble des supports de cours de la formation Animateur E-commerce afin, s'ils le souhaitent, de parfaire leurs connaissances et de développer de nouvelles compétences.



Opérateur SAV



Préparateur logistique

LES SUITES DE PARCOURS

Label Ecole vise un taux de sortie vers l'emploi, la création d'activité ou la formation qualifiante, d'au moins 80%, en fin de formation.

LA REPRISE D'ÉTUDE

Ayant la volonté d'accompagner notre public vers de belles réussites, Label École se veut une véritable préparation aux formations du e-commerce et du digital, au sein d'établissements ayant une renommée sur le marché de l'emploi.

Ainsi, nous avons créé de nouveaux partenariats avec ces acteurs pour que la poursuite d'étude et la recherche d'école soient facilitées. (Simplon, Oreegami, Rocket School...)

Pour que la recherche d'entreprises, susceptibles d'accueillir nos apprenants en contrat de professionnalisation, soit simplifiée, une mise contact et un suivi avec les responsables du recrutement de notre réseau d'entreprises sera établie.

LE RETOUR À L'EMPLOI

Pour les apprenants qui souhaiteront rejoindre le marché de l'emploi suite à notre formation animateur e-commerce, les différents ateliers de préparation à l'embauche les appuiera dans cette démarche, et nous les accompagnerons individuellement à la recherche de postes en adéquation avec leurs appétences et compétences.

Le stage de fin de formation sera également l'opportunité de tester leur projet professionnelle et construire une passerelle solide vers l'emploi.

LA CRÉATION D'ENTREPRISE

Les apprenants ayant le souhait de lancer leur propre activité de vente en ligne seront conseillés dans la réalisation de leur projet professionnel pendant la formation, et plusieurs mois après la fin de cette dernière, notamment en lien avec des partenaires spécialisés dans l'accompagnement des autoentrepreneurs (Positiv Planet, MakeSense, La Ruche...).

Par ailleurs, une plateforme sera mise en place pour permettre aux anciens diplômés d'échanger et de parrainer les nouveaux apprenants. Des rencontres régulières seront organisées pour échanger sur la formation et plus particulièrement le post-formation.

LA PROMO 2019

Pour cette première promotion de la formation Animateur E-commerce, nous avons reçu près de 90 candidatures sur lesquelles nous avons retenu 16 apprenants.

Du 23 septembre au 20 décembre 2019, ces apprenants se sont formés aux métiers du e-commerce avec pour objectif d'intégrer une formation qualifiante, de décrocher un CDI/CDD, de créer et développer leur propre activité.

Cette première promotion était composée de 8 femmes et 8 hommes, de 22 à 61 ans venant en majorité d'Ile-de-France. 4 compagnons Emmaüs ont également rejoint Label École.

Parmi ces 16 candidats, les trois quarts avaient déjà eu une expérience dans le secteur du digital, création de blog, gestion de communauté, gestion d'une boutique sur Label Emmaüs, formation courte en chef de projet web ou référent digital.



Visite chez Label Emmaüs

Une équipe de plus de 20 formateurs experts du domaine du web, dont deux tiers sont bénévoles, ont dispensé chaque jour un cours sur leur domaine de prédilection mais aussi ont accompagné les apprenants sur leur projet réel de création d'un site e-commerce et d'une stratégie digitale complète.

À partir du 6 janvier 2020, les apprenants de Label École suivront un stage obligatoire de 2 mois dans l'une de nos entreprises. Un accompagnement personnel a été mis en place afin que le stage visé soit en réelle adéquation avec le projet, les compétences et l'appétence de l'apprenant.



Visite chez ManoMano



Cours délocalisé chez WebHelp



Visite des studios photo de ShowRoomPrivé

LES PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION

Depuis décembre 2019, Label École est reconnue comme Organisme de Formation. En 2020, nous souhaitons obtenir la certification Référentiel National Qualité mais aussi délivrer un titre certifiant pour la formation Animateur E-commerce.

Nous travaillons également à la Validation des Acquis de l'Expérience des opérateurs Label Emmaüs. La VAE est une mesure qui permet à toute personnes, quels que soient son âge, son niveau d'études ou son statut, de faire valider les acquis de son expérience pour obtenir une certification professionnelle.

D'autres projets, plus exploratoires, sont également à l'étude: la création d'une agence web interne, pour recruter nos apprenants en contrat de professionnalisation ou d'insertion, et faciliter l'accès à un emploi pérenne de qualité, grâce à l'expérience qu'ils développeront sur les cas clients traités; ou encore un incubateur pour soutenir la création d'activité de nos diplômés avec un projet entrepreneurial à impact social et environnemental.



Visite chez PrestaShop

Contacts

Grégoire Lievens
07.82.22.73.50
glievens@label-emmaus.co

Adresses

Label Emmaüs (siège social)
74 Rue Paul Vaillant Couturier, 93130 Noisy-le-Sec

Nous suivre

www.labelecole.fr



